



**TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 02, AO CONTRATO Nº 013/2020**

**PROCESSO Nº 50500.101270/2020-26**  
**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 013/2020**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2020**

**Contratada: VECTOR SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO LTDA** - CNPJ: 07.989.360/0007-00, Endereço: Quadra CNB 03, Lotes 05/06, Sala 609, na cidade de Taguatinga Norte/DF.

**Objeto do Contrato:** Prestação de serviços continuados de planejamento, implantação, operação e gestão do atendimento e relacionamento da Central de Atendimento, através de atendimento telefônico receptivo e ativo, nas formas de atendimento eletrônica, humana e multimeios, abrangendo instalações físicas, infraestrutura de engenharia de redes locais de computadores e rede interna (elétrica e cabeamento estruturado), plataforma integrada multicanais de atendimento, com gestão omnicanal, adequações ambientais, engenharia de telecomunicações (equipamentos de comunicação de voz e integração CTI - Computer Telephony Integration), aplicativos automatizados, mobiliário, recursos humanos, treinamento e recursos para operação (logística e materiais administrativos), com disponibilização de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

**Vigência:** 13/10/2022 a 13/02/2023

**Fundamentação:** Cláusula Sétima do Contrato nº 013/2020 - Do Reajustamento de Preços em Sentido Amplo (Repactuação); art. 37, caput, CF; Lei nº 4.320, de 1964; art. 14, Decreto-Lei nº 200 de 1967; Acórdão TCU 976/2005-Plenário; § 4º do art. 54 da Instrução Normativa/SEGES/MP nº 5, de 26/5/2017, e § 8º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações; Parecer nº 2/2016/CPLC/DEPCONSU/PGF/AGU, de 17/3/2016.

**1. OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Apostilamento:

1.1.1. **REACTUAR** o valor do Contrato nº 013/2020, **a partir de 22 de setembro de 2022**, relativo aos insumos uniformes, crachá, materiais diversos e infraestrutura operacional, para os postos de Coordenador de Atendimento, Atendente, Supervisor de Atendimento, BackOffice, Agente de Treinamento, Monitor de Atendimento, Analista de Qualidade, Analista de Planejamento e Tráfego, Psicólogo e Técnico de Suporte de Informática; e aos itens 5-"Agente Virtual Chatbot", 6-"Agente Virtual Voicebot", 7-"Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento", 8-"Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais" e 9-"Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)", conforme detalhado a seguir:

<b>Índice estabelecido na Cláusula Sétima do Contrato</b>	<b>IPCA</b>
Índice acumulado no período	7,1686%
Percentual negociado entre as partes e aplicado sobre os itens previstos no contrato	7,1686%
Impacto no valor global (*)	2,6463%

\* Decorrente do truncamento em 2

(duas) casas decimais nos valores unitários

**2. PREÇO**

2.1. Com a Repactuação, **a partir de 22 de setembro de 2022**, o valor global do contrato passará de R\$ 6.539.699,52 (seis milhões, quinhentos e trinta e nove mil seiscientos e noventa e nove

reais e cinquenta e dois centavos) para **R\$ 6.712.760,64 (seis milhões, setecentos e doze mil setecentos e sessenta reais e sessenta e quatro centavos)**, conforme quadro abaixo:

**a partir de 22 de setembro de 2022**

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	7.032	45,67	321.151,44
2	PA II: Back Office	PA/Hora	900	77,16	69.444,00
<b>3</b>	<b>Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)</b>				<b>390.595,44</b>
<b>4</b>	<b>Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)</b>				<b>4.687.145,28</b>
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	4,66	46.600,00
6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	4,66	93.200,00
7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	50,32	4.428,16
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88	118,14	10.396,32
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	120	118,14	14.176,80
<b>10</b>	<b>Preço Total Mensal dos Serviços Por Demanda (Σ itens 5 e 9) (R\$)</b>				<b>168.801,28</b>
<b>11</b>	<b>Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)</b>				<b>2.025.615,36</b>
<b>12</b>	<b>PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO</b>				<b>559.396,72</b>
<b>13</b>	<b>PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)</b>				<b>6.712.760,64</b>

2.2. **A partir de 23 de setembro de 2022 (Alteração 3º Termo Aditivo)**, o valor global do contrato passará de R\$ 6.817.797,84 (seis milhões, oitocentos e dezessete mil setecentos e noventa e sete reais e oitenta e quatro centavos) para **R\$ 6.980.813,64 (seis milhões, novecentos e oitenta mil oitocentos e treze reais e sessenta e quatro centavos)**, conforme quadro abaixo:

**a partir de 23 de setembro de 2022**

Item	Descrição dos Serviços Continuados (PA I e PA II)	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
1	PA I: Teleatendimento Receptivo, Teleatendimento Ativo e Retorno as Solicitações e Atendimento Multimeios	PA/Hora	8.017	43,97	352.507,49
2	PA II: Back Office	PA/Hora	1.050	71,05	74.602,50
<b>3</b>	<b>Preço Total Mensal dos Serviços Continuados – PA I e PA II (Σ itens 1 e 2) (R\$)</b>				<b>427.109,99</b>
<b>4</b>	<b>Preço Total Anual dos Serviços Continuados – PA I e PA II (12 x item 3) (R\$)</b>				<b>5.125.319,88</b>
Item	Descrição dos Serviços por Demanda	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Total Mensal R\$
5	Agente Virtual Chatbot	Sessão	10.000	4,66	46.600,00
6	Agente Virtual Voicebot	Sessão	20.000	4,66	93.200,00

7	Elaboração e Implantação de Roteiros, Processos e Fluxos de Atendimento	Hora	88	50,32	4.428,16
8	Curadoria para Agentes Virtuais e Serviços Digitais	Hora	88	118,14	10.396,32
9	Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e Soluções Digitais para Atendimento (Melhoria Contínua)	Hora	0	118,14	0,00
					<b>154.624,48</b>
<b>11</b>	<b>Preço Total Anual dos Serviços Por Demanda (12 x item 10) (R\$)</b>				<b>1.855.493,76</b>
<b>12</b>	<b>PREÇO MENSAL TOTAL DO CONTRATO</b>				<b>581.734,47</b>
<b>13</b>	<b>PREÇO GLOBAL TOTAL DO CONTRATO (ITEM 4 + ITEM 11)</b>				<b>6.980.813,64</b>

### 3. DESPESA E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. A despesa decorrente do presente Apostilamento está estimada em **R\$ 63.875,76 (sessenta e três mil oitocentos e setenta e cinco reais e setenta e seis centavos)**, sendo:

3.1.1. **R\$ 480,73 (quatrocentos e oitenta reais e setenta e três centavos)**, referente ao dia de **22 de setembro de 2022**;

3.1.2. **R\$ 9.056,43 (nove mil cinquenta e seis reais e quarenta e três centavos)**, referente ao período de **23 de setembro a 12 de outubro de 2022**;

3.1.3. **R\$ 35.320,09 (trinta e cinco mil trezentos e vinte reais e nove centavos)**, referente ao período de **13 de outubro a 31 de dezembro de 2022**;

3.1.4. **R\$ 19.018,51 (dezenove mil dezoito reais e cinquenta e um centavos)**, referente ao período de **1º de janeiro a 12 de fevereiro de 2023**.

3.2. A despesa correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade: 39250/393001

Fonte de Recursos: 0129039269

Programa de Trabalho: 173865

Elemento de Despesa: 339039-79

Nota de Empenho: 2022NE000783 reforçada.

3.3. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

3.4. Os cálculos envolvendo despesas decorrentes do reajuste são apenas estimativos, e podem não traduzir o que é efetivamente devido à empresa.

3.5. A CONTRATADA deverá apresentar a demonstração analítica dos custos já ocorridos para pagamento de retroativos. Serão pagas com reajuste somente obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, **a partir de 22 de setembro de 2022**.

3.6. Os valores provisionados para serem recolhidos na CONTA - DEPÓSITO VINCULADA - BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO são os encontrados na tabela abaixo:

<b>MONTANTE TOTAL DA RESERVA MENSAL</b>	
13º (décimo terceiro) salário	R\$ 11.494,12
Férias e 1/3 constitucional	R\$ 16.696,14
Multa sobre o FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado	R\$ 5.519,39
<b>SUBTOTAL</b>	<b>R\$ 33.709,65</b>

Incidência do submódulo 2.2 sobre férias, 1/3 (um terço) constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	R\$ 10.790,40
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 44.500,05</b>

#### 4. GARANTIA DE EXECUÇÃO

4.1. A CONTRATADA deverá renovar a garantia contratual anteriormente prestada mantendo a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor global, proporcional ao período de vigência, totalizando o valor de **R\$ 116.346,89 (cento e dezesseis mil trezentos e quarenta e seis reais e oitenta e nove centavos)**, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante.

**EDUARDO JOSÉ MARRA**  
Superintendente de Gestão Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO JOSE MARRA, Superintendente**, em 30/12/2022, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.antt.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.antt.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **14856780** e o código CRC **D5EF8F52**.